

## **SKRIPSI**

# **PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PENANGANAN TINDAK PIDANA DI BIDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA MAKASSAR**



**OLEH:**

**ANDI MUKHLISA**

**B111 11 349**

**BAGIAN HUKUM PIDANA  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2015**

**HALAMAN JUDUL**

**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DALAM PENANGANAN TINDAK PIDANA DI BIDANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA MAKASSAR**

**OLEH :**

**ANDI MUKHLISA**

**B111 11 349**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam Rangka Penyelesaian Studi

Program Sarjana pada Bagian Hukum Pidana

Program Studi Ilmu Hukum

**BAGIAN HUKUM PIDANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2015**

## PENGESAHAN SKRIPSI

### PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PENANGANAN TINDAK PIDANA DI BIDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA MAKASSAR

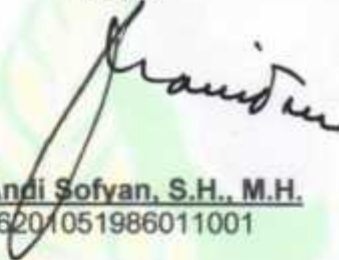
Disusun dan diajukan oleh:

**ANDI MUKHLISA**  
B111 11 349

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam  
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana  
Bagian Hukum Pidana Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Hasanuddin Pada Hari Rabu Tanggal 3 Juni 2015  
dan Dinyatakan Diterima

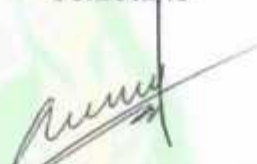
#### Panitia Ujian

Ketua



Prof. Dr. Andi Sofyan, S.H., M.H.  
NIP. 196201051986011001



Sekretaris



Dr. Amir Ilyas, S.H., M.H.  
NIP. 19800710 200604 1 001

a. n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik



Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H.  
NIP. 19610607 198601 1 003

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : ANDI MUKHLISA

Nomor Induk : B111 11 349

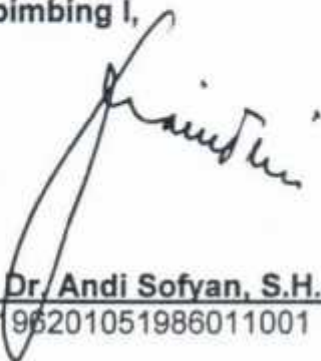
Bagian : HUKUM PIDANA

Judul : PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN DALAM MENANGANI TINDAK PIDANA  
DI BIDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA  
MAKASSAR

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam ujian skripsi.

Makassar, 11 Maret 2014

Pembimbing I,



Prof. Dr. Andi Sofyan, S.H., M.H.  
NIP. 196201051986011001

Pembimbing II,



Dr. Amir Ilyas, S.H., M.H.  
NIP. 198007102006041001

## PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama **→ ANDI MUKHLISA**

No. Pokok : B111 11 349

B a g i a n : Hukum Pidana

Judul Skripsi : Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menangani Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen di Kota Makassar

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Mei 2015

a.n. Dekan  
Republika Indonesia,  
  
**Prof. Dr. Alimadi Miru, S.H., M.H.**  
NIP. 19610607 198601 1 003

## ABSTRAK

**Andi Mukhlisa (B111 11 349)**, dengan judul skripsi **“Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penanganan Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen di Kota Makassar”** di bawah bimbingan Bapak Andi Sofyan selaku pembimbing I dan Bapak Amir Ilyas selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penanganan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen serta mengetahui dan memahami faktor-faktor yang menghambat peran BPSK Kota Makassar dalam penanganan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar dengan memilih instansi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar sebagai lokasi penelitian. Dengan berdasarkan data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yakni dengan cara penelusuran arsip atau dokumen serta dari hasil wawancara dengan pihak yang terkait dengan masalah yang dibahas.

Dari penelitian ini diperoleh hasil: (1) Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penanganan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen, yaitu sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen, mencegah terjadinya tindak pidana di bidang perlindungan konsumen, membantu pihak kepolisian pada tahap penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen, putusan BPSK sebagai bukti permulaan yang cukup untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen, serta menjatuhkan sanksi administratif dan sanksi perdata kepada pelaku usaha. (2) Faktor yang menghambat peran BPSK Kota Makassar yaitu perencanaan, anggaran, kurangnya sosialisasi, rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya, kurangnya pemahaman dari para pihak yang bersengketa tentang proses penyelesaian sengketa oleh BPSK, serta majelis BPSK sibuk dengan pekerjaan lainnya.

## **ABSTRACT**

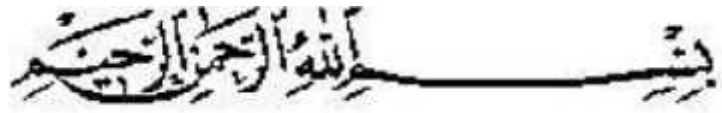
**Andi Mukhlisa (B111 11 349), “The Role of Consumer Arbitration Board in Handling Crime in the Field of Consumer Protection in Makassar”**, the first advisor Mr Andi Sofyan and second advisor Mr. Amir Ilyas.

This research aims to identify and understand the role of Consumer Arbitration Board (BPSK) in dealing with criminal acts in the field of consumer protection and to know and understand the factors that hinder the role of BPSK Makassar in dealing with criminal acts in the field of consumer protection.

This research was conducted in Makassar by selecting Consumer Arbitration Board (BPSK) of Makassar as a research location. Data obtained through the research literature by way of search records or documents as well as from interviews with parties related to the issues discussed.

The result of this research: (1) Role of Consumer Arbitration Board (BPSK) in dealing with criminal acts in the field of consumer protection, which is an alternative settlement of consumer disputes, prevent criminal acts in the field of consumer protection, assist the police in the investigation stage of the criminal cases in field of consumer protection, BPSK decision as preliminary evidence sufficient to conduct criminal investigations of consumer protection, as well as administrative sanctions and civil sanctions to business holder. (2) Factors that inhibit the role of BPSK Makassar including planning, budgeting, lack of socialization, low levels of consumer awareness of their rights, lack of understanding of the parties to the dispute about the dispute resolution process by BPSK and another rushing of the council of Consumer Arbitration Board (BPSK).

## UCAPAN TERIMA KASIH



Alhamdulillah, puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis senantiasa diberikan kemudahan, kesehatan, kesabaran, dan keikhlasan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penanganan Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen di Kota Makassar".

Skripsi ini persembahkan dari Penulis sebagai bentuk sumbangan akhir jenjang pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang tentu saja berasal dari apa yang pernah Penulis dapatkan selama menjadi mahasiswa. Juga dari hasil penelitian dan diskusi Penulis dengan beberapa narasumber yang terkait dengan tulisan ini serta arahan yang diberikan oleh dosen pembimbing terbaik.

Mengawali ucapan terima kasih ini, Penulis ingin menghaturkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua Penulis, Ayahanda **Syamsuddin Saleh** dan Ibunda **Andi Kartina**, atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan jerih payahnya selama ini yang telah melahirkan, mengasuh, dan mendidik Penulis, serta senantiasa mendoakan dan memberi dukungan kepada Penulis. Terima kasih juga kepada saudara-saudara Penulis, Kakak Nunu, kakak Dillah dan kakak



Riri, kakak Kiki, Iccang, dan Inul, semoga kalian mendapat rahmat dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari keterlibatan berbagai pihak yang senantiasa membantu dan memotivasi Penulis dalam suka maupun duka. Akhir kata dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang sebesar-besarnya, Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik bantuan secara moril maupun materiil demi terselesaikannya skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Bapak Dr. Syamsuddin Muchtar, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, dan Bapak Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, serta Ibu Dr. Dara Indrawati, S.H., M.H., selaku Penasihat Akademik Penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Andi Sofyan, S.H., M.H., selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Amir Ilyas, S.H., M.H., selaku Pembimbing II. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala waktu, bimbingan, arahan, dan saran kepada Penulis demi terselesaikannya skripsi ini.

4. Bapak Prof. Dr. M. Syukri Akub, S.H., M.H., Bapak Dr. Syamsuddin Muchtar, S.H., M.H., dan Ibu Hj. Haeranah, S.H., M.H., selaku penguji yang telah memberikan saran serta masukan-masukan sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu, nasihat, dan melayani urusan administrasi serta bantuan lainnya sehingga Penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
6. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan membantu Penulis selama proses penelitian.
7. Kepala Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan beserta staf dan jajarannya yang telah memberikan izin dan membantu Penulis selama proses penelitian.
8. Bapak Abdul Halim, Bapak Rustam, Ibu Sri Rejeki, Bapak AKBP Andi Firman, Bapak Kopol Anwar, Ibu Lina, dan Ibu Mira serta narasumber lainnya yang telah memberikan data dan informasi yang terkait dengan penelitian Penulis.
9. Sahabat-sahabat super terkece (Nita, Afly, Emet, Innah, Nila, Andra, Isra, Ridha, Riyan, Iyak, dan Eky), terima kasih untuk setiap waktu yang tercipta bersama kalian. Semoga persahabatan ini akan abadi selamanya.

10. Teman-teman, senior-senior, dan adik-adik Penulis di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, khususnya teman-teman Mediasi 2011. Terima Kasih atas dukungan, motivasi, serta bantuannya selama ini kepada Penulis.

11. Teman-teman, senior-senior, dan adik-adik UKM Karate-Do Gojukai Indonesia FH-UH (Trie, Fia, Faisal, Ayha', Mar'ie, Ancha, Meli, Gita, Ina, Ersas, Rizqa, Ita, Wahida, Angga, Ilham, dan Fadil. Kakak Halis, Arlis, Nia, Aspar, Chua', Ridwan, Ochan, Rudi, Wandu, Okta, Bani, Irsan, Alvin, Haidir, dan Darwin. Dede' lin, Rahmah, Rahmi, Fay, Apri, Fahri, Putra, Yoga, Oji, Indah, Ocha, Fatur, Yudi, Ningsih, dan Anti) serta seluruh Keluarga besar UKM Karate-Do Gojukai Indonesia Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang tidak bisa Penulis tuliskan satu per satu.

12. Teman-teman, senior-senior, dan adik-adik keluarga besar UKM Karate-Do Universitas Hasanuddin, khususnya teman-teman *Bushido IV. We are the best fighters!!!*

13. Teman-Teman KKN Reguler Gel. 87 Desa Massewae, Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman, kerabat, serta seluruh pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu. Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan yang disebabkan keterbatasan Penulis. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan berbagai masukan atau saran yang bersifat konstruktif dari

berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua, *Aamiin Ya Rabbal Alaamiin*.

Makassar, 26 Mei 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	7
1. Dasar Hukum Pembentukan Lembaga BPSK .....	7
2. Keanggotaan BPSK .....	9
3. Tugas dan Kewenangan .....	10
B. Perlindungan Konsumen .....	11
1. Berbagai Istilah dalam Perlindungan Konsumen .....	11
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	12
3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen .....	13
4. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	15
5. Hak dan Kewajiban seta Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	16
C. Tindak Pidana.....	19
1. Pengertian Tindak Pidana .....	19
2. Unsur-Unsur Tindak Pidana .....	23
D. Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen .....	25
1. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	25
2. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) .....	28

E.	Penyidikan Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen .....	31
F.	Sanksi terhadap Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	33
1.	Sanksi Administratif .....	33
2.	Sanksi Pidana .....	34
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A.	Lokasi Penelitian .....	36
B.	Jenis dan Sumber Data .....	36
C.	Teknik Pengumpulan Data .....	37
D.	Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A.	Peranan BPSK dalam Penanganan Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen di Kota Makassar .....	38
B.	Faktor Penghambat Peran BPSK dalam Penanganan Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen .....	69
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
A.	Kesimpulan .....	77
B.	Saran .....	78
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Berkembangnya perekonomian nasional juga telah membawa perkembangan di bidang perdagangan yang menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa semakin didukung oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi hingga melintasi batas-batas suatu Negara. Kondisi tersebut di satu sisi menguntungkan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta bisa memberikan kebebasan pada konsumen untuk memilih kualitas barang dan/atau jasa sesuai keinginan dan kemampuannya.

Di sisi lain, fenomena tersebut mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen berada pada kedudukan yang lemah. Selain itu, konsumen juga dapat menjadi objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang besar oleh pelaku usaha melalui promosi, penjualan, dan penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pendidikan konsumen serta rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya. Selain itu, dalam setiap aktivitas perdagangan pada umumnya pihak

konsumen berada pada posisi tawar yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha sehingga konsumen kadang-kadang tidak dapat berbuat banyak ketika kondisi barang yang mereka terima tidak sesuai dengan yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Melihat kondisi tersebut maka harus ada instrumen yang mampu melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan. Oleh karena itu, untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka Pemerintah menuangkan Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak (dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha) begitu pula larangan-larangannya hingga mekanisme penyelesaian sengketa.

Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan sebagai landasan bagi Pemerintah dan lembaga-lembaga perlindungan konsumen untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dari perbuatan curang pelaku usaha. Namun hal ini tidak berarti bahwa undang-undang perlindungan konsumen mengenyampingkan hak dan kepentingan pelaku usaha. Undang-undang ini juga akan tetap memerhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha, khususnya pelaku usaha kecil dan menengah.

Beberapa tahun belakangan ini telah banyak terjadi masalah pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, yang semakin hari semakin



bertambah. Berbagai bentuk pelanggaran tersebut bahkan dapat dikategorikan sebagai tindak pidana, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen. Hal ini tentu dapat menimbulkan keresahan di kalangan masyarakat.

Lebih dari 800 jenis kejahatan konsumen yang terjadi dan terus-menerus bertambah seiring dengan munculnya kejahatan konsumen dengan modus operandi baru. Beberapa jenis kejahatan konsumen dapat diidentifikasi, antara lain penggunaan bahan berbahaya pada produk makanan dan minuman, iklan yang menyesatkan, ukuran atau takaran yang tidak benar, label produk yang tidak benar, ketidakamanan fasilitas umum seperti kereta api, bus, dan pesawat, dan lain sebagainya.<sup>1</sup>

Berdasarkan data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sepanjang tahun 2012 ada sebanyak 620 kasus permasalahan konsumen yang dilaporkan ke lembaga tersebut. Data ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang hanya mencapai 525 kasus. Sedangkan sepanjang tahun 2013 ini, kasus permasalahan konsumen (juga) masih menjadi permasalahan yang pelik. Sebut saja, kasus pembatalan penerbangan Batavia Air pada awal tahun 2013 silam, kasus penyedotan pulsa bermotif RBT (*Ring Back Tone* atau nada sambung), kasus-kasus makanan tidak layak konsumsi, seperti ikan berformalin, bakso berformalin, produk kadaluarsa dan lain-lain, kosmetik yang mengandung bahan

---

<sup>1</sup> Edi Setiadi dan Rena Yulia, *Hukum Pidana Ekonomi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 179-180

berbahaya yang beredar bebas di pasaran, serta masih banyak lagi jenis kasus yang lainnya.<sup>2</sup>

Jika dicermati uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persoalan perlindungan konsumen merupakan persoalan yang besar dan memerlukan perhatian yang lebih dari segala pihak, utamanya Pemerintah. Namun pada kenyataannya tingkat perlindungan konsumen di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini cukup kontradiktif mengingat Indonesia telah memiliki payung hukum yang khusus mengatur masalah perlindungan konsumen, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Keberadaan undang-undang perlindungan konsumen seharusnya dapat mengurangi tindak pidana di bidang perlindungan konsumen. Apalagi dalam Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumentelah dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang untuk selanjutnya disingkat dengan BPSK, yakni suatu badan khusus yang memiliki tugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan lebih efektif untuk menyelesaikan perkara antara konsumen dan pelaku usaha dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan karena pada umumnya merupakan kasus yang sederhana dan berskala kecil. Oleh karena itu, BPSK merupakan wadah yang tepat bagi para konsumen

---

<sup>2</sup> Sumber: <http://theindonesianinstitute.com/perlindungan-konsumen-di-indonesia/>

untuk menuntut kerugian yang dialaminya akibat tindakan pelaku usaha yang melanggar hukum perlindungan konsumen.

Pada awalnya, BPSK dibentuk untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang pada umumnya bersifat sederhana dan berskala kecil. Akan tetapi dalam undang-undang perlindungan konsumen tidak disebutkan batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dapat disimpulkan bahwa berapa pun kerugian konsumen, mulai dari nilai yang kecil sampai yang besar, dapat diajukan sebagai gugatan ke BPSK. Hal ini berarti dimungkinkan penyelesaian terhadap segala bentuk sengketa konsumen oleh BPSK.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengkaji lebih jauh tentang peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menangani tindak pidana di bidang perlindungan konsumen serta faktor-faktor yang menghambat BPSK dalam menangani tindak pidana di bidang perlindungan konsumen. Oleh karena itu, penulis tertarik menulis skripsi dengan judul “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menangani Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen di Kota Makassar”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi untuk diteliti lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penanganan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen di Kota Makassar?
2. Apa saja faktor yang menghambat peran BPSK Kota Makassar dalam penanganan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penulisan proposal penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penanganan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui dan memahami faktor-faktor yang menghambat peran BPSK Kota Makassar dalam penanganan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

Sedangkan kegunaan penelitian antara lain:

1. Untuk memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penanganan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
2. Untuk dijadikan bahan pustaka dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

##### **1. Dasar Hukum Pembentukan Lembaga BPSK**

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Pasal 49 Ayat 1 UUPK jo. Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI (Kepmenperindang) No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK.<sup>3</sup>

Pada tahun 2001 BPSK kemudian diresmikan, yaitu dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.

Kemudian dalam Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 dibentuk lagi BPSK ditujuh kota dan tujuh kabupaten berikutnya, yaitu Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya, dan pada KabupatenKupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu, dan Kabupaten

---

<sup>3</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 75

Jenepono. Dan terakhir, pada 12 Juli 2005 dengan Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2005 dibentuk lagi BPSK di kota Padang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Tangerang.

Masalah yang berkaitan dengan pembentukan BPSK adalah dampak dari berlakunya Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 mengenai kewenangan pemerintah pusat terhadap lembaga tersebut. Salah satu persoalan yang muncul adalah bahwa UU No. 8 Tahun 1999 mengatur bahwa pembentukan BPSK merupakan inisiatif dari pemerintah pusat. Kewenangan tersebut tidak sejalan dengan semangat otonomi daerah, sehingga dalam praktiknya bukan lagi pemerintah pusat yang berinisiatif tetapi pemerintah kabupaten dan kota.<sup>4</sup>

Menurut Pasal 3 Kepres No. 90 Tahun 2001, biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Dalam upaya untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK, maka dalam kepres tersebut, tidak dicantumkan pembatasan wilayah yurisdiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menghendaki peradilan kasus sengketa konsumen dilakukan di sekitar kediaman konsumen dan dalam waktu yang relatif singkat. Karena itu dari berbagai hasil penelitian, menyimpulkan bahwa umumnya konsumen itu segan untuk berperkara,

---

<sup>4</sup>*Ibid*, hlm. 77

apalagi jika biaya yang harus dikeluarkan lebih besar dari kemungkinan hasil yang akan diperoleh.<sup>5</sup>

## **2. Keanggotaan BPSK**

Anggota BPSK terdiri atas tiga unsur, yaitu unsur konsumen, unsur pemerintah, unsur pelaku usaha. Setiap unsur tersebut minimal terdiri atas tiga orang dan maksimal lima orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri. Keanggotaan BPSK terdiri atas ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota itu sendiri. Adapun persyaratan untuk menjadi anggota BPSK sebagai berikut:<sup>6</sup>

- 1) Warga Negara Republik Indonesia (WNI).
- 2) Berbadan sehat.
- 3) Berkelakuan baik.
- 4) Tidak pernah dihukum karena kejahatan.
- 5) Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen.
- 6) Berusia sekurang-kurangnya 30 tahun.

Pada setiap BPSK dibentuk sekretariat yang terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat yang pengangkatan dan pemberhentiannya ditetapkan oleh menteri. Sekretariat BPSK berfungsi membantu menjalankan tugas-tugas BPSK.

---

<sup>5</sup>*Ibid.*

<sup>6</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 84

### 3. Tugas dan Kewenangan BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh Pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.<sup>7</sup>

Menurut Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen BPSK mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:<sup>8</sup>

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil Pelaku Usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan Pelaku Usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

---

<sup>7</sup> Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 76

<sup>8</sup>*Ibid*, hlm. 76-77



## **B. Perlindungan Konsumen**

### **1. Berbagai Istilah dalam Perlindungan Konsumen**

Terdapat beberapa istilah tentang perlindungan konsumen dalam undang-undang yang perlu diketahui, yaitu:

#### **a. Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

#### **b. Konsumen**

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

Ahmadi Miru memberikan pengertian konsumen yang sedikit berbeda dari pengertian yang ada dalam undang-undang perlindungan konsumen. Menurut Ahmadi Miru, konsumen adalah setiap pihak (orang atau badan hukum) yang memperoleh dan/atau memakai barang dan/atau jasa dari pelaku usaha yang tidak untuk diperdagangkan.

#### **c. Pelaku Usaha**

Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-

sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

d. **Kalusula Baku**

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam surat dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

e. **Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

## **2. Asas dan Tujuan perlindungan Konsumen**

### **a. Asas Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 2, ada lima asas perlindungan konsumen:<sup>9</sup>

1) **Asas Manfaat**

Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2) **Asas Keadilan**

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>9</sup> Happy Susanto, *op.cit.*, hlm.17

- 3) Asas Keseimbangan  
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan Antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.
- 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen  
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas Kepastian Hukum  
Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

#### **b. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Dalam undang-undang perlindungan konsumen Pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut:<sup>10</sup>

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang/jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### **3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen**

Dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>10</sup>*Ibid*, hlm. 18

Namun di samping itu, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum sebagai berikut:<sup>11</sup>

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional.
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.
5. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 305/ MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
6. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
7. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, dan Kota Medan.
9. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 480/MPP/Kep/6/2002 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 20

10. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 418/MPP/Kep/4/2002 tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen.

#### **4. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen meliputi:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di samping hak yang dimilikinya konsumen juga memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen meliputi:

- 1) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## **5. Hak dan Kewajiban serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Sama halnya dengan konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang juga diatur dalam Undang-Undang. Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak pelaku usaha, yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan estandar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang/jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen selain diatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha juga diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam bab IV Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

a. Pasal 19

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

b. Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

c. Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.

- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

d. Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

e. Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

f. Pasal 24

- (1) Pelaku usaha menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
  - a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
  - b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

g. Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan



atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
- a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
  - b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

h. Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

i. Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

j. Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

## C. Tindak Pidana

### 1. Pengertian Tindak Pidana

Istilah tindak pidana dalam bahasa latin disebut dengan *Delictum* atau *Delicta* yaitu delik, dalam Bahasa Inggris tindak pidana dikenal dengan istilah *Delict*, yaitu suatu perbuatan yang pelakunya dapat

dikenakan hukuman. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti kata delik adalah perbuatan yang dapat dikenakan hukuman karena merupakan pelanggaran terhadap undang-undang; tindak pidana.

Sementara dalam bahasa Belanda tindak pidana dikenal dengan istilah *Strafbaarfeit* yang terdiri dari tiga kata, yaitu *straf*, *baar* dan *feit*. *Straf* diterjemahkan dengan pidana dan hukum. Kata *baar* diterjemahkan dengan dapat dan boleh. Sementara itu, untuk kata *feit* diterjemahkan dengan tindak, peristiwa, pelanggaran, dan perbuatan.<sup>12</sup>

Secara letterlijk, kata "*straf*" artinya pidana, "*baar*" artinya dapat atau boleh dan "*feit*" adalah perbuatan. Sedangkan dalam bahasa Belanda "*feit*" berarti sebagian dari suatu kenyataan dan "*strafbaar feit*" dapat diterjemahkan sebagai sebagian dari suatu kenyataan yang dapat di dihukum. Jadi, istilah *Strafbaarfeit* adalah peristiwa yang dapat dipidana atau perbuatan yang dapat dipidana.<sup>13</sup>

Istilah *Strafbaarfeit* setelah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, oleh beberapa sarjana hukum diartikan secara berlain-lainan sehingga pengertiannya berbeda. Lebih jelasnya Amir Ilyas mengatakan bahwa ada lima istilah sebagai terjemahan dari istilah *Strafbaarfeit* yang lazim digunakan oleh beberapa sarjana hukum, yaitu:<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Adami Chazawi, *Pelajaran Hukum Pidana Bagian 1; Stelsel Pidana, Tindak Pidana, Teori-Teori Pemidanaan dan Batas Berlakunya Hukum Pidana*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2010), hlm. 69

<sup>13</sup> Amir Ilyas, *Asas-Asas Hukum Pidana, Memahami Tindak Pidana dan Pertanggungjawaban Pidana Sebagai Syarat Pemidanaan*, (Yogyakarta: Rangkang Education & Pu-KAP Indonesia, 2012), hlm. 19.

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 21

1. "Peristiwa pidana" digunakan oleh Andi Zainal Abidin Farid, Rusli Efendi, dan Utrecht;
2. "Perbuatan pidana" digunakan oleh Moeljatno;
3. "Perbuatan yang boleh dihukum" digunakan oleh H.J. Van Schravendijk;
4. "Tindak pidana" digunakan oleh Wirjono Prodjodikoro, Soesilo, dan S.R Sianturi;
5. "Delik" digunakan oleh Andi Zainal Abidin Farid dan Satochid Karta Negara.

Sementara Moeljatno menggunakan istilah perbuatan pidana yang beliau didefinisikan sebagai perbuatan yang dilarang oleh suatu aturan hukum, larangan mana disertai ancaman (sanksi) yang berupa pidana tertentu, bagi barangsiapa melanggar larangan tersebut.<sup>15</sup>

Selain itu, Wirjono Prodjodikoro menyatakan bahwa tindak pidana adalah suatu perbuatan yang pelakunya dapat dikenakan hukuman pidana.<sup>16</sup>

Adapun Jonkers merumuskan *strafbaarfeit* sebagai peristiwa pidana yang diartikannya sebagai suatu perbuatan yang melawan hukum (*wedderrechtelijk*) yang berhubungan dengan kesengajaan atau kesalahan yang dilakukan oleh orang yang dapat dipertanggungjawabkan.<sup>17</sup>

Di samping itu, Pompe memberikan arti *strafbaarfeit* sebagai suatu pelanggaran norma (gangguan terhadap tertib hukum) yang dengan sengaja ataupun tidak sengaja telah dilakukan oleh seorang pelaku, di

---

<sup>15</sup> Adami Chazawi, *op. cit.*, hlm. 71

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 75

<sup>17</sup> Amir Ilyas, *op. cit.*, hlm. 20

mana penjatuhan hukuman terhadap pelaku tersebut adalah perlu demi terpeliharanya tertib hukum.<sup>18</sup>

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum harus diberikan sanksi agar tertib hukum dapat terpelihara. Oleh karena itu, agar seseorang dapat dihukum maka perbuatan yang dilakukannya harus mengandung unsur melawan hukum dan unsur kesalahan, baik itu berupa kesalahan maupun kealpaan.

Sementara definisi menurut hukum positif, perbuatan yang dapat dihukum tidak cukup jika hanya mengandung unsur melawan hukum dan unsur kesalahan, namun dalam perbuatan itu juga harus mengandung unsur pertanggungjawaban. Unsur pertanggungjawaban tersebut maksudnya bahwa seseorang dapat dipidana jika orang tersebut memiliki kemampuan untuk bertanggungjawab serta perbuatan tersebut dalam undang-undang dirumuskan sebagai perbuatan yang harus dihukum.

Hal di atas sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Simons bahwa *strafbaarfeit* adalah suatu tindakan melanggar hukum yang telah dilakukan dengan sengaja ataupun tidak sengaja oleh seseorang yang dapat dipertanggungjawabkan atas tindakannya dan yang oleh undang-undang telah dinyatakan sebagai suatu tindakan yang dapat dihukum.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> *Ibid*

<sup>19</sup> P.A.F Lamintang, *Dasar-Dasar Hukum Pidana Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997), hlm. 185.

Lebih lanjut Simons<sup>20</sup> mengatakan sifat yang melawan hukum seperti dimaksud di atas itu timbul dengan sendirinya dari kenyataan, bahwa tindakan tersebut adalah bertentangan dengan sesuatu peraturan dari undang-undang, hingga pada dasarnya sifat tersebut bukan merupakan suatu unsur dari delik yang mempunyai arti yang tersendiri seperti halnya dengan unsur-unsur yang lain.

## 2. Unsur-unsur Tindak Pidana

Unsur-unsur tindak pidana terdiri dari unsur subjektif dan unsur objektif. Unsur subjektif adalah unsur yang berasal dari dalam diri pelaku. Sedangkan unsur objektif adalah unsur yang ada di luar diri pelaku yang ada hubungannya dengan keadaan, misalnya pada keadaan apa tindakan itu dilakukan.

Unsur-unsur subjektif dari suatu tindak pidana adalah:<sup>21</sup>

- a. Kesengajaan atau ketidaksengajaan (*dolus* atau *culpa*)
- b. Maksud atau *voornemen* pada suatu percobaan atau *pogging* seperti yang dimaksud dalam Pasal 53 ayat (1) KUHP.
- c. Macam-macam maksud atau *oogmerk* seperti yang terdapat misalnya di dalam kejahatan-kejahatan pencurian, penipuan, pemerasan, pemalsuan, dan lain-lain.
- d. Merencanakan terlebih dahulu atau *voorbedachteraad* seperti terdapat di dalam kejahatan pembunuhan menurut Pasal 340 KUHP.
- e. Perasaan takut yang antara lain terdapat di dalam rumusan tindak pidana menurut Pasal 308 KUHP.

Sedangkan unsur-unsur objektif dari suatu tindak pidana, adalah:<sup>22</sup>

- a. Sifat melawan hukum.

---

<sup>20</sup>*Ibid*, hlm. 186.

<sup>21</sup> Amir Ilyas, *op cit*, hlm. 45

<sup>22</sup>*Ibid*, hlm. 46

- b. Kualitas dari si pelaku, misalnya keadaan sebagai seorang pegawai negeri di dalam kejahatan jabatan.
- c. Kausalitas yakni hubungan antara suatu tindak pidana sebagai penyebab dengan suatu kenyataan sebagai akibat.

Sementara, menurut Leden Marpaung, unsur objektif dari suatu delik terdiri atas:<sup>23</sup>

- a. Perbuatan manusia, berupa *acty* yakni perbuatan aktif atau perbuatan positif dan *ommission* yaitu perbuatan pasif atau negatif, yakni perbuatan yang mendiamkan atau membiarkan.
- b. Akibat perbuatan manusia, berupa akibat yang membahayakan atau merusak, bahkan menghilangkan kepentingan-kepentingan yang dipertahankan oleh hukum, misalnya nyawa, badan, kemerdekaan, hak milik, kehormatan, dan sebagainya.
- c. Keadaan-keadaan, pada umumnya keadaan yang dimaksud dibedakan atas keadaan pada saat perbuatan dilakukan dan keadaan setelah perbuatan dilakukan.
- d. Sifat dapat dihukum dan sifat melawan hukum, sifat dapat dihukum berkenaan dengan alasan-alasan yang membebaskan si pelaku dari hukuman. Adapun sifat melawan hukum adalah apabila perbuatan itu bertentangan dengan hukum, yakni bertentangan dengan larangan atau perintah.

Adapun beberapa ahli yang mengemukakan unsur-unsur tindak pidana dengan tidak memisahkan antara unsur subjektif dan unsur objektif. Misalnya, Simons merumuskan unsur-unsur tindak pidana sebagai berikut:<sup>24</sup>

- a. Diancam dengan pidana oleh hukum;
- b. Bertentangan dengan hukum;
- c. Dilakukan oleh orang yang bersalah;
- d. Orang itu dipandang bertanggung jawab atas perbuatannya.

---

<sup>23</sup> Leden Marpaung, *Hukum Pidana; Asas-Teori-Praktik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 9-10

<sup>24</sup> Amir Ilyas, *op cit*.

Selain itu, unsur-unsur tindak pidana menurut Jonkers adalah:<sup>25</sup>

- a. Perbuatan;
- b. Melawan hukum;
- c. Kesalahan
- d. Dipertanggungjawabkan.

#### **D. Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen**

##### **1. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**

Yang termasuk pada tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun:<sup>26</sup>

- a. Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang disyaratkan.
  - 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah hitungan sebagaimana dinyatakan dalam labela tau etiket barang tersebut.
  - 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah menurut ukuran yang sebenarnya.
  - 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran barang sebagaimana dicantumkan di dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
  - 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
  - 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut

---

<sup>25</sup> Adami Chazawi, *op cit*, hlm. 81

<sup>26</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 164-167

- 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
  - 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
  - 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat
  - 10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, memperdagangkannya atau melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan dari barang tersebut.
  - c. Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan tentang harga atau tarif, kegunaan, kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi, tawaran potongan harga atau hadiah menarik, serta bahaya penggunaan dari barang dan/atau jasa.
  - d. Pasal 13 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen: menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.
  - e. Pasal 15 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: melakukan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan, baik fisik maupun psikis kepada konsumen pada waktu menawarkan barang dan/atau jasa.
  - f. Pasal 17 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen: melarang membuat iklan yang:
    - 1) Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau jasa, serta ketepatan waktu penerimaan (huruf a).
    - 2) Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa (huruf b).
    - 3) Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat (huruf c).



- 4) Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan (huruf e)
- g. Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen: melanjutkan peredaran iklan yang dilarang di atas.
- h. Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: melanggar ketentuan undang-undang tentang pencantuman klausula baku dalam perdagangan barang dan/atau jasa.

Yang termasuk tindak pidana yang diancam pidana penjara paling

lama dua tahun:

- 1) Pasal 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: mengelabui atau menyesatkan konsumen tentang mutu, kualitas, serta harga atau tarif pada penjualan dengan cara obral atau lelang.
- 2) Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, tetapi tidak dipenuhi dengan tepat.
- 3) Pasal 13 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen: menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah, tetapi akhirnya tidak memberikannya.
- 4) Pasal 14 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: tidak melakukan penarikan harga setelah batas waktu yang diperjanjikan, mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa, memberikan hadiah tidak sesuai yang dijanjikan, serta mengganti hadiah yang tidak setara dengan hadiah yang dijanjikan, dalam hal ada penawaran untuk memberikan hadiah melalui undian.
- 5) Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan, pelaku usaha tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.
- 6) Pasal 17 ayat (1) huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen: memproduksi iklan yang tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa.
- 7) Pasal 17 ayat (1) huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen: memproduksi iklan yang melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

## **2. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Pidana(KUHP)**

Beberapa pasal dalam KUHP yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, antara lain:<sup>27</sup>

a. Pasal 204 KUHP tentang barang berbahaya mengatakan sebagai berikut:

- (1) Barangsiapa menjual, menawarkan, menerima, atau membagi-bagikan barang, sedang diketahuinya bahwa barang itu berbahaya bagi jiwa atau kesehatan orang dan sifat yang berbahaya itu didiamkannya, dihukum penjara selama-lamanya lima belas tahun.
- (2) Kalau ada orang mati lantaran perbuatan itu sitersalah dihukum penjara seumur hidup atau penjara sementara selama-lamanya dua puluh tahun.

b. Pasal 205 KUHP tentang barang berbahaya mengatakan sebagai berikut:

- (1) Barangsiapa karena salahnya menyebabkan barang yang berbahaya bagi jiwa atau kesehatan orang, terjual, diterima atau dibagi-bagikan, sedang sipembeli atau yang memperoleh tidak mengetahui akan sifatnya yang berbahaya itu, dihukum penjara selama-lamanya sembilan bulan atau kurungan selama-lamanya enam bulan atau denda sebanyak-banyaknya Rp 4.500,-
- (2) Kalau ada orang mati lantaran itu, maka sitersalah dihukum penjara selama-lamanya satu tahunempat bulan atau kurungan selama-lamanya satu tahun.

Dua pasal di atas digolongkan ke dalam kejahatan yang mendatangkan bahaya bagi keamanan umum manusia atau barang. Dalam keadaan tertentu, perbuatan merugikan atau membahayakan keselamatan umum melalui produk sebagai alat/medianya dapat

---

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm. 168-171

digolongkan sebagai tindak pidana melanggar kepentingan umum sebagaimana dimaksud dengan Pasal 204 dan Pasal 205 KUHP di atas.

c. Pasal 338 KUHP tentang pembunuhan:

Barangsiapa dengan sengaja menghilangkan jiwa orang lain, dihukum, karena makar mati, dengan hukuman penjara selama-lamanya lima belas tahun.

Dalam keadaan tertentu, perbuatan yang merugikan konsumen dengan memakai produk sebagai alat/medianya, misalnya makanan beracun, dapat digolongkan sebagai pembunuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 338 KUHP dan seterusnya.

d. Pasal 351 KUHP tentang penganiayaan. Pasal 351 Ayat (4) mengatakan penganiayaan disamakan dengan merusak kesehatan orang dengan sengaja.

Menurut Pasal 351 Ayat (1), Ayat (2), dan Ayat (3) hukumannya adalah:

- (1) Penganiayaan dihukum dengan hukuman penjara selama-lamanya dua tahun delapan bulan atau denda sebanyak-banyaknya Rp 4.500,-.
- (2) Jika perbuatan itu menjadikan luka berat, si terdakwa dihukum penjara selama-lamanya lima tahun.
- (3) Jika perbuatan itu menjadikan mati orangnya, dia dihukum penjara selama-lamanya tujuh tahun.

Dalam keadaan tertentu perbuatan yang merugikan konsumen melalui produk sebagai alat/medianya dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan penganiayaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 351 KUHP dan seterusnya.

e. Pasal 378 KUHP tentang penipuan, yang mengatakan:

Barangsiapa dengan maksud hendak menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hak, baik dengan memakai nama palsu atau keadaan palsu, baik dengan akal dan tipu muslihat, maupun dengan karangan perkataan-perkataan bohong, membujuk orang supaya memberikan sesuatu barang, membuat utang atau menghapuskan piutang, dihukum karena penipuan, dengan hukuman penjara selama-lamanya empat tahun.

Kalau pelaku usaha/produsen melakukan penipuan melalui iklan misalnya menyiarkan iklan secara tidak benar sehingga merugikan konsumen, dapat diancam sesuai dengan Pasal 378 KUHP di atas.

Selain beberapa pasal di atas, penulis menambahkan dua pasal lagi dalam KUHP yang menurut penulis juga termasuk dalam tindak pidana di bidang perlindungan konsumen, yaitu Pasal 383 KUHP dan Pasal 386 KUHP. Pasal 383 KUHP tentang Penipuan, yang menyatakan :

Dengan hukuman penjara selama-lamanya satu tahun empat bulan dihukum penjual yang menipu pembeli:

1. Dengan sengaja menyerahkan barang lain daripada yang telah ditunjuk oleh pembeli;
2. Tentang keadaan, sifat atau banyaknya barang yang diserahkan itu dengan memakai akal dan tipu muslihat.

Serta Pasal 386 KUHP tentang Penipuan, yang menyatakan:

- (1) Barangsiapa yang menjual, menawarkan atau menyerahkan barang makanan atau minuman atau obat, sedang diketahuinya bahwa barang-barang itu dipalsukan dan kepalsuan itu disembunyikan, dihukum penjara selama-lamanya empat tahun.
- (2) Barang makanan atau minuman atau obat itu dipandang palsu, kalau harganya atau gunanya menjadi kurang, sebab sudah dicampuri dengan zat-zat lain.

## **E. Penyidikan Tindak Pidana di Bidang Perlindungan konsumen**

Pasal 19 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa pemberian ganti kerugian tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Pasal ini mengandung makna: *pertama*, persoalan perdata berbeda dengan persoalan pidana dan *kedua*, dalam sengketa konsumen ada kemungkinan timbul tindak pidana.<sup>28</sup>

Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memberi kemungkinan dilakukannya pemeriksaan lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan pada sengketa konsumen. Pemeriksaan lebih lanjut ini bermaksud untuk menemukan apakah peristiwa itu dapat dikategorikan sebagai tindak pidana menurut undang-undang pidana yang berlaku. Untuk itu dilakukan tindakan penyelidikan. Penyelidikan adalah tindakan penyidik untuk memeriksa perkara sehingga menjadi terang sebuah perkara pidana. Tindakan penyelidikan ini kemudian dilanjutkan dengan tindakan penyidikan untuk mencari dan menemukan siapa yang harus bertanggung jawab atas terjadinya peristiwa pidana itu (pelaku) dan mengumpulkan bukti-bukti yang lengkap atas peristiwa itu.<sup>29</sup>

Penyidikan dapat dilakukan oleh pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) tertentu yang oleh undang-undang diberi kewenangan menyidik, antara lain pegawai

---

<sup>28</sup>*Ibid*, hlm. 174

<sup>29</sup>*Ibid*, hlm. 175

Balai Pengawasan Obat dan Makanan Kementerian Kesehatan, pegawai Direktorat Bea dan Cukai Kementerian Keuangan, dan sebagainya.

Pasal 59 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang wewenang Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagai berikut:<sup>30</sup>

1. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
2. Melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
3. Meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
4. Melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
5. Melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
6. Meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

Penyidikan dilakukan berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana.

#### **F. Sanksi Terhadap Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Terhadap pelaku usaha yang melakukan perbuatan yang merugikan konsumen atau melanggar undang-undang perlindungan konsumen dapat dikenakan sanksi sesuai yang diatur dalam Pasal 60

---

<sup>30</sup>*ibid*

sampai dengan Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan terdiri atas:

### **1. Sanksi Administratif**

Sanksi administratif diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sanksi administratif ini merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan.<sup>31</sup>

Menurut ketentuan Pasal 60 ayat (2) jo. Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap/ dalam rangka:<sup>32</sup>

- 1) Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen;
- 2) Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan;
- 3) Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya; baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.

---

<sup>31</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 83

<sup>32</sup> *Ibid*, hlm. 84

## **2. Sanksi Pidana**

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditetapkan juga sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap undang-undang ini. Sanksi pidana yang diatur terdiri atas pidana pokok dan pidana tambahan.

### **a. Sanksi Pidana Pokok**

Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>33</sup>

Sanksi pidana pokok diatur dalam Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang bunyinya sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Ketentuan Pasal 62 di atas memberlakukan dua aturan hukum sesuai tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau

---

<sup>33</sup>*Ibid.*



kematian diberlakukan ketentuan hukum pidana sebagaimana diatur dalam dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), sementara di luar dari tingkat pelanggaran tersebut berlaku ketentuan pidana tersebut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>34</sup>

Sanksi pidana pokok yang dikenal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada dua jenis, yaitu berupa sanksi pidana penjara dan sanksi pidana denda.

#### **b. Sanksi Pidana Tambahan**

Selain sanksi pidana pokok, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang sanksi pidana tambahan, yakni dalam Pasal 63 yang bunyinya sebagai berikut:

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. Pencabutan izin usaha.

---

<sup>34</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 288

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data dan informasi dalam proses penelitian skripsi ini, penulis memilih lokasi penelitian di Kota Makassar, yaitu pada kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), penulis memilih lembaga tersebut sebagai tempat penelitian karena merupakan lembaga perlindungan konsumen yang erat kaitannya dengan judul proposal penelitian ini.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan sebagai dasar untuk menunjang hasil penelitian adalah:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pihak yang terkait dan responden pada lokasi penelitian. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan beberapa sumber yang memiliki kompetensi atas objek penelitian yang dibahas.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh berupa sumber-sumber tertentu, seperti dokumen-dokumen termasuk juga literatur bacaan lainnya yang sangat berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik wawancara (*interview*) yaitu teknik pengumpulan data secara langsung melalui tanya jawab berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan (wawancara berstruktur) dan melakukan wawancara tidak berstruktur untuk memperoleh data yang diperlukan. Wawancara dilakukan kepada Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar.
2. Penelitian kepustakaan (*library research*), melalui penelitian ini diperoleh data sekunder dengan cara membaca literatur maupun buku-buku dan mempelajari dokumen-dokumen serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **D. Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul (data primer dan data sekunder) diolah terlebih dahulu kemudian dianalisis secara kualitatif dan setelah itu dideskripsikan, yaitu dengan menelaah permasalahan yang ada, menggambarkan, menguraikan kemudian menjelaskan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan masalah yang dikaji. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan empirik dan sifat penelitian deskriptif.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Peranan BPSK dalam Penanganan Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen di Kota Makassar.**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar yang selanjutnya disingkat BPSK Kota Makassar berdiri pada tahun 2002 yang memiliki tugas utama menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha khususnya yang terjadi di wilayah Kota Makassar. BPSK Kota Makassar berkedudukan di Jalan Rappocini Raya Nomor 219 Makassar dan merupakan bagian dari Bidang Perlindungan Konsumen dan Kemetrolagian, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar.

Keberadaan badan ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegas oleh Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK di 10 (sepuluh) Kabupaten/Kota yang salah satunya adalah di Kota Makassar.

Sejak berdirinya BPSK Kota Makassar beranggotakan 9 (sembilan) orang yang terdiri dari tiga unsur, yaitu 3 (tiga) orang dari unsur pemerintah, 3 (tiga) orang dari unsur konsumen, dan 3 (tiga) orang dari unsur pelaku usaha. Dalam menjalankan tugasnya, BPSK Kota Makassar dibantu oleh sekretariat dari unsur pemerintah yang beranggotakan 5 (lima) orang yang salah satunya merangkap sebagai kepala sekretariat.

Berikut ini adalah bagan struktur majelis BPSK Kota Makassar periode 2010 hingga 2015:

**Bagan Struktur  
Majelis BPSK Kota Makassar Periode 2010 s.d. 2015**



Struktur majelisBPSK Kota Makassar diatas dapat dijelaskan bahwa untuk jabatan Ketua BPSK sebagai pemimpin diemban oleh anggota BPSK dari unsur pemerintah, yaituH. M. Takdir Hasan Saleh, S.E., M.Si (merangkap anggota), sedangkan Wakil Ketua BPSK berasal dari unsur konsumen, yaitu Prof. Dr. Andi Sofyan, S.H., M.H (merangkap anggota). Anggota BPSK lainnya berasal dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur pelaku usaha, dan unsurekonsumen yang masing-masing unsur terdiri dari 3 (tiga) orang anggota.

Sedangkan di luar struktur majelis di atas, untuk urusan administratif dipimpin oleh Kepala Sekretariat BPSK yaitu Hj. Sri Rejeki, S.H. dengan anggota sekretariat yang lain berjumlah 4 (empat) orang.

Berdasarkan data yang penulis peroleh, jumlah pengaduan konsumen yang masuk ke BPSK Kota Makassar Tahun 2012 hingga Tahun 2014 adalah sebanyak 112 (seratus dua belas) pengaduan, yang terdiri dari 56 (lima puluh enam) pengaduan di Tahun 2012, 22 (dua puluh dua) pengaduan di Tahun 2013, dan 34 (tiga puluh empat) pengaduan di Tahun 2014. Dalam menyelesaikan perkara-perkara tersebut BPSK Kota Makassar menggunakan 3 (tiga) bentuk penyelesaian sengketa, yaitu secara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

**Tabel Jumlah perkara dan cara penyelesaian perkara oleh  
BPSK Kota Makassar tahun 2012 hingga tahun 2014**

No.	Tahun	Jumlah Perkara	Cara Penyelesaian			Sementara dalam Proses
			Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	
1.	2012	56	-	17	39	-
2.	2013	22	-	18	2	2
3.	2014	34	1	31	1	1

*Sumber: Data Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ditangani  
BPSK Kota Makassar Tahun 2012 s.d. Tahun 2014*

Adapun jenis sengketa berdasarkan data pengaduan atau kasus yang telah masuk ke BPSK Kota Makassar periode Januari 2012 sampai dengan Desember 2014 dengan semua metode penyelesaian yang ada pada BPSK Kota Makassar dibagi berdasarkan jenis produk yang disengketakan, yaitu:

- a. Sengketa barang, berdasarkan pengaduan konsumen yang masuk contoh sengketa yang termasuk dalam kategori pembelian barang adalah:
  - 1) rumah;
  - 2) *handphone*;
  - 3) sepatu;
  - 4) tanah;
  - 5) tiket;
  - 6) bagasi pesawat;
  - 7) elektronik, dll.

b. Sengketa jasa, berdasarkan pengaduan konsumen yang masuk contoh sengketa yang termasuk dalam kategori pemanfaatan jasa adalah:

- 1) kredit kendaraan bermotor (pembiayaan);
- 2) pembelian rumah (melalui properti);
- 3) penjualan saham;
- 4) pembayaran tagihan;
- 5) asuransi;
- 6) telekomunikasi;
- 7) koperasi;
- 8) pelayanan kartu kredit; dll.

Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia, peran BPSK merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan. BPSK juga merupakan wadah yang tepat bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang seringkali dilanggar oleh pelaku usaha. Perlindungan yang diberikan oleh BPSK kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen.

BPSK dibentuk agar penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat diwujudkan melalui penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan



dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkungnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun dalam lingkup administrasi negara. A. Z. Nasution berpendapat sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik atau hukum privat) tentang produk barang tertentu yang dikonsumsi konsumen dan/atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.<sup>35</sup> Setiap konsumen yang menderita kerugian dapat mengajukan permohonan pengaduan ke BPSK. Ada 5 (lima) parameter perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sesuai UUPK terkait barang dan/atau jasa yang dapat diadukan ke BPSK, yaitu barang yang tidak memenuhi standar, informasi yang mengelabui, cara menjual yang merugikan, cidera janji, dan klausula baku.

Oleh karena itu, dalam hal penanganan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen, BPSK Kota Makassar memiliki beberapa peran, yaitu:

### **1. Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Alternatif penyelesaian sengketa atau yang juga dikenal dengan sebutan *Alternative Disputes Resolutions (ADR)* pada umumnya dapat diartikan sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi dengan mempertimbangkan

---

<sup>35</sup>Susanti Adi Nugroho, *Op cit*, hlm. 95.

segala bentuk efisiensinya dan untuk tujuan masa yang akan datang sekaligus menguntungkan para pihak yang bersengketa.<sup>36</sup>

Alternatif penyelesaian sengketa jika dilihat berdasarkan kata “alternatif” menunjukkan bahwa, alternatif dapat diartikan para pihak yang bersengketa itu bebas melalui kesepakatan bersama memilih bentuk dan tata cara apa yang terdapat didalam alternatif penyelesaian sengketa dan akan diterapkan pada penyelesaian sengketany.<sup>37</sup> Sehingga alternatif penyelesaian sengketa dapat diberi batasan sebagai sekumpulan prosedur atau mekanisme yang berfungsi memberi alternatif atau pilihan suatu tatacara penyelesaian sengketa melalui bentuk alternatif penyelesaian sengketa agar memperoleh putusan akhir dan mengikat para pihak.<sup>38</sup>

Pranata Alternatif Penyelesaian Sengketa pada dasarnya merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yang berdasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa. Sebagai konsekuensi dari kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut, Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat sukarela dan karenanya tidak dapat dipaksakan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya yang bersengketa. Walau demikian, sebagai suatu bentuk perjanjian (Alternatif Penyelesaian Sengketa), kesepakatan yang telah dicapai oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui

---

<sup>36</sup> Suyud Margono, *Cetakan Kedua ADR & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm.13

<sup>37</sup> Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT. Fikahati Aneska, 2002), hlm.12.

<sup>38</sup> *Ibid.*, hlm.17

forum diluar pengadilan harus ditaati oleh para pihak. Sampai seberapa jauh kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan inimengikat dalam sistem hukum positif yang berlaku, ternyata tidak dapat kita temukan suatu persamaan yang berlaku secarauniversal untuk semua aturan hukum yang berlaku.<sup>39</sup>

Pasal 49 ayat (1) UUPK memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan.

Pasal 49 ayat (1) UUPK, menyatakan:

“Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.”

Dari bunyi Pasal 49 ayat (1) tersebut, dapat disimpulkan bahwa UUPK memberikan kewenangan kepada BPSK sebagai lembaga yang berfungsi sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen.

Adanya kewenangan BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen juga diperkuat dengan dikeluarkannya Surat Edaran Kepala Badan Reserse Kriminal (Kabareskrim) Nomor Pol: B/2110/VIII/2009/Bareskrim tertanggal 31 Agustus 2009 tentang Prosedur Penanganan Kasus Perlindungan Konsumen. Surat ini memuat 2 hal pokok yang harus diikuti oleh penyidik Polri di seluruh Indonesia, yaitu:

---

<sup>39</sup> Gunawan Widjaja, *Op cit*, Hal.1-2

1. Pelaporan yang dilakukan oleh debitur atas ditariknya unit jaminan oleh lembaga *finance* ketika debitur itu wanprestasi, tidak boleh diproses oleh penyidik Polri dengan pasal-pasal pencurian, perampasan.
2. Pelaporan yang dilakukan oleh lembaga *finance* ketika mengetahui debiturnya melakukan pengalihan unit jaminan, tidak boleh diproses oleh penyidik Polri dengan pasal-pasal penggelapan.

Surat Kabareskrim ini mempertimbangkan KUHAP dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai bahan rujukan. Sehingga dengan demikian apabila terjadi 2 persoalan diatas, penyidik harus menolak proses laporan dan menyarankan kepada pihak pelapor untuk menyelesaikannya di BPSK karena badan itulah yang berwenang melakukan penyelesaian sengketa konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dilakukan dengan menggunakan 3 metode atau cara penyelesaian, yaitu dengan menggunakan metode konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

a. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa dengan menggunakan pihak ketiga yang disebut konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi diserahkan

sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Dalam hal ini para pihak yang bersengketa menentukan sendiri mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian.

Adapun tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi sebagaimana tertuang dalam Pasal 29 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- 1) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- 2) Majelis bertindak pasif sebagai Konsiliator;
- 3) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usahaselanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, kemudian diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam bentuk putusan BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.

b. Mediasi

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi juga dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis BPSK yang bertindak aktif sebagai Mediator. Sama halnya dengan metode konsiliasi, dalam metode mediasi yang menentukan bentuk dan besarnya ganti kerugian juga adalah para pihak yang bersengketa. Majelis BPSK tidak berhak menentukan bentuk dan besarnya ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan.

Adapun tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi sebagaimana tertuang dalam Pasal 31 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- 1) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- 2) Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- 3) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya

dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Kemudian diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam putusan BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.

c. Arbitrase

Konsep dasar penyelesaian sengketa arbitrase mirip dengan proses pengadilan, di mana arbiter memberikan putusan yang menurutnya paling adil, dan putusan arbiter mengikat sebagaimana putusan hakim. Perbedaan utamanya adalah bahwa arbiter bukanlah lembaga peradilan yang dimiliki negara, melainkan orang-orang yang biasanya dipilih oleh para pihak yang bersengketa, atas dasar keahlian dan reputasi mereka. Jadi, konsep dasar putusan arbitrase mirip dengan putusan pengadilan, yaitu memiliki kekuatan memaksa, meskipun kedua belah pihak sama-sama tidak menyetujuinya.<sup>40</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis BPSK yang bertindak sebagai Arbiter. Dalam penyelesaian dengan cara arbitrase para pihak memilih arbiter yang mewakili unsurnya masing-masing. Pihak konsumen memilih arbiter (dalam hal ini adalah anggota BPSK) dari unsur konsumen sedangkan pihak pelaku usaha memilih arbiter dari unsur pelaku usaha. Arbiter

---

<sup>40</sup>Susanti Adi Nugroho, *Op cit*, hlm.244

yang dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbiter dari unsur pemerintah yang selanjutnya menjadi ketua majelis dalam persidangan. Keputusan majelis dalam persidangan dengan cara arbitrase ditandatangani oleh ketua majelis dan anggota majelis.

Hasil dari ketiga metode penyelesaian sengketa di BPSK tersebut kemudian dituangkan dalam bentuk putusan BPSK yang mengikat kedua belah pihak. Isi dari putusan BPSK yaitu mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi yang wajib diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan. Putusan majelis BPSK dapat dibedakan atas 2 jenis putusan, yaitu putusan BPSK dengan cara konsiliasi dan mediasi yang berbentuk putusan perdamaian dan putusan BPSK dengan cara arbitrase. Putusan majelis BPSK dalam konsiliasi dan mediasi tidak dapat memuat sanksi administratif. Sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dapat memuat sanksi administratif.

Adapun prinsip dasar penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dengan ketiga metode di atas adalah bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Cara penyelesaian sengketa yang digunakan tergantung pada pilihan atau kesepakatan antara pihak yang bersengketa dan apabila para pihak telah memilih satu metode atau cara penyelesaian maka para pihak tidak dibolehkan untuk menggunakan metode penyelesaian yang lainnya. Misalnya pihak yang bersengketa sepakat memilih metode konsiliasi



maka mereka tidak boleh menggunakan lagi metode mediasi ataupun arbitrase. Begitu pula jika memilih cara mediasi dan cara arbitrase.

Namun berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, dalam praktiknya metode penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di BPSK Kota Makassar dilakukan dengan cara berjenjang. Mulai dari metode konsiliasi, mediasi, hingga arbitrase. Apabila pada metode konsiliasi tidak ditemukan kesepakatan maka akan berlanjut ke tahap mediasi dan apabila pada tahap mediasi juga masih belum ditemukan kesepakatan maka dapat berlanjut ke tahap arbitrase. Seperti yang dikatakan oleh Abdul Halim, anggota BPSK Kota Makassar (*Wawancara Tanggal 16 Januari 2015*), sebagai berikut:

“memang dalam peraturan, metode penyelesaian sengketa konsumen tidak dilakukan secara berjenjang. Namun di BPSK Kota Makassar pelaksanaannya dilakukan secara berjenjang mulai dari tahap konsiliasi, mediasi, hingga arbitrase. Apabila pada tahap konsiliasi tidak ditemukan kesepakatan maka akan dilanjutkan ke mediasi dan akan dilanjutkan ke arbitrase jika pada mediasi masih tidak ditemukan kesepakatan”

Selain prinsip tersebut, penyelesaian sengketa oleh BPSK juga dilakukan secara sederhana, cepat, dan murah. Sederhana karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan pengacara. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen. Serta waktu penyelesaian yang relatif cepat karena selambat-

lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak pengaduan diterima, BPSK harus mengeluarkan putusannya.

Namun berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di BPSK Kota Makassar prinsip ini masih belum diterapkan secara maksimal. Hal ini karena ada beberapa kasus yang mana BPSK Kota Makassar belum mengeluarkan putusannya walaupun telah melampaui 21 hari kerja sejak pengaduan diterima oleh BPSK. Penyimpangan ini terjadi karena adanya beberapa kendala yang menghambat proses penyelesaian sengketa oleh BPSK Kota Makassar.

## **2. Mencegah Terjadinya Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen.**

Disamping tugas utamanya menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK juga berperan dalam upaya pencegahan terhadap terjadinya tindak pidana di bidang perlindungan konsumen. Peran BPSK dalam hal pencegahan tindak pidana dilakukan dalam bentuk pengawasan. Dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditetapkan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yang apabila dilanggar maka akan diancam dengan pidana. Oleh karena itu, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tersebut dapat dikategorikan dalam tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

Salah satu contohnya yaitu dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai perbuatan pelaku usaha yang

melanggar ketentuan tentang pencantuman klausula baku atau mencantumkan klausula baku terlarang dapat diancam dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun. Tugas BPSK dalam hal ini adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku tersebut.

Pencantuman klausula baku dalam dunia usaha sebenarnya tidak dilarang. Akan tetapi bagi pelaku usaha yang menggunakan klausula baku dalam usahanya harus mematuhi ketentuan tentang pencantuman klausula baku seperti yang tertuang dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;

- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.

Adapun contoh klausula baku terlarang yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari misalnya klausula baku yang mengatakan, *“kehilangan kendaraan bukan tanggung jawab pihak kami”*, *“barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar”*, dan lain sebagainya.

Penggunaan klausula baku yang melanggar ketentuan tersebut jika dibiarkan terus-menerus tentunya dapat mengakibatkan kerugian pada konsumen. Oleh karena itu, untuk meminimalkan terjadinya tindak pidana di bidang perlindungan konsumen, BPSK diberikan tugas untuk mengawasi pelaku usaha agar tidak lagi mencantumkan klausula baku yang dilarang oleh undang-undang. Untuk lebih jelasnya, mengenai pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dapat dilihat dalam Pasal 9 Kepmenperindag No.305/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sebagai berikut:

- (1) Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c, dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen.
- (2) Hasil pengawasan pencantuman klausula baku sebagaimana dimaksud dalam ayat yang membuktikan adanya pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, diberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan.
- (3) Peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan 1 (satu) bulan.
- (4) Bilamana pelaku usaha tidak mengindahkan peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (3), maka BPSK melaporkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yangruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perlindungan Konsumen untukdilakukan penyidikan dan proses penuntutan sesuai dengan ketentuan peraturan yangberlaku.

Berdasarkan bunyi pasal di atas maka dapat disimpulkan bahwa BPSK memiliki kewenangan untuk mengawasi pelaku usaha dalam hal pencantuman klausula baku. Untuk itu, BPSK dituntut untuk bertindak aktif dalam mengawasi pelaku usaha sebab pengawasan tersebut tidak hanya berdasarkan pengaduan dari konsumen. Jika dalam melakukan pengawasan BPSK menemukan pelaku usaha yang melanggar maka BPSK akan memberikan teguran berupa peringatan tertulis kepada pelaku usaha terkait pelanggaran yang dilakukannya. Apabila pelaku usaha mengabaikan peringatan yang diberikan oleh BPSK maka BPSK dapat melaporkan pelaku usaha yang bersangkutan kepada penyidik untuk diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peran BPSK tersebut merupakan salah satu upaya untuk meminimalkan terjadinya tindak pidana di bidang perlindungan konsumen sehingga upaya perlindungan konsumen di Indonesia dapat ditingkatkan. Namun dari hasil wawancara dengan Sri Rejeki, Kepala Sekretariat BPSK Kota Makassar (*Wawancara Tanggal 14 Januari 2015*), beliau menyatakan bahwa sejak berdirinya BPSK Kota Makassar belum pernah melakukan pengawasan terhadap klausula baku.

### **3. Membantu Pihak Kepolisian pada tahap Penyidikan Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen.**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, di samping tugas-tugas yang telah ditentukan oleh undang-undang, BPSK Kota Makassar juga memiliki peran dalam hal membantu pihak kepolisian untuk penyidikan kasus tindak pidana di bidang perlindungan konsumen. Pihak BPSK dalam hal ini membantu penyidik dengan memberikan keterangan seputar perlindungan konsumen yang berhubungan dengan kasus yang sedang ditangani oleh pihak kepolisian pada tahap penyidikan.

Untuk itu pihak kepolisian memanggil atau mengundang majelis BPSK untuk memberikan keterangan melalui surat resmi yang dikirimkan ke kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar untuk selanjutnya diteruskan ke BPSK Kota Makassar.

Setelah itu, BPSK Kota Makassar akan mengutus salah satu anggota majelis BPSK untuk datang ke kantor kepolisian yang bersangkutan.

**4. Putusan BPSK sebagai Bukti Permulaan Yang Cukup untuk melakukan Penyidikan Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen.**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai upaya hukum. Dalam Pasal 55 dinyatakan bahwa BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Dan dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut (Pasal 56 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam waktu tersebut dianggap menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kemudian apabila pelaku usaha tidak menjalankan putusan tersebut, maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Pasal 56 ayat (5) Undang-Undang perlindungan Konsumen (UUPK), putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) itu merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan. Yang dimaksud dengan bukti permulaan yang cukup, sebagaimana yang terdapat dalam penjelasan Pasal 17 KUHP, adalah bukti permulaan untuk menduga adanya tindak pidana sesuai bunyi Pasal 1 butir 14. Adapun fungsi bukti permulaan yang cukup dapat diklasifikasikan atas 2 (dua) kategori, yaitu merupakan prasyarat untuk:<sup>41</sup>

1. Melakukan penyidikan  
Fungsi bukti permulaan yang cukup adalah bukti permulaan untuk menduga adanya suatu tindak pidana dan selanjutnya dapat tidak dilanjutkan dengan melakukan suatu penyidikan.
2. Menetapkan status tersangka terhadap seseorang yang diduga telah dilakukan oleh seseorang.  
Fungsi bukti permulaan yang cukup adalah bukti permulaan bahwa (dugaan) tindak pidana tersebut diduga dilakukan oleh seseorang.

Selain itu, dari ketentuan Pasal 56 ayat (4) dan ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dinyatakan bahwa tidak mematuhi putusan BPSK yang sudah tidak mungkin lagi dimintakan fiat eksekusi, merupakan salah satu tindak pidana di bidang perlindungan konsumen. Norma hukum ini dapat menjadi salah satu upaya penghormatan terhadap lembaga peradilan, dalam hal ini pengadilan negeri.

---

<sup>41</sup>Chandra M. Hamza, *Penjelasan Hukum (Restatement) tentang Bukti Permulaan Yang Cukup*, (Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, 2014), hlm. 6



Adapun mengenai Penyidik sebagaimana dimaksud Pasal 56 ayat (4) dan ayat (5) UUPK yaitu:

1. Pejabat POLRI, dan
2. Pejabat PPNS yang lingkup tugas dan wewenangnya di bidang Perindustrian dan Perdagangan.

Kewenangan yang dimiliki Penyidik Pegawai Negeri Sipil tersebut (Pasal 59 ayat (2) UUPK) yaitu:

1. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
2. Melakukan pemeriksaan terhadap orang lain atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
3. Meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
4. Melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
5. Melakukan pemeriksaan ditempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
6. Meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

Kewenangan Penyidik Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan dengan berkoordinasi dengan penyidik POLRI. Koordinasi penting dilakukan dalam dua hal. *Pertama*, PPNS memberitahukan:

1. dimulainya penyidikan; dan
2. hasil penyidikan kepada penyidik POLRI.

Pemberitahuan butir (1) dalam praktek lazim disebut Surat Pemberitahuan Dilakukannya Penyidikan (SPDP). Sedangkan pemberitahuan butir (2) dapat berupa:

1. Cukupnya bukti sehingga perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen yang bersangkutan diteruskan pada tingkat penuntutan; atau
2. Tidak cukupnya bukti sehingga perlu dikeluarkan perintah penghentian penyidikan.

*Kedua*, penyampaian hasil penyidikan kepada penuntut umum dilakukan melalui penyidik POLRI. Jadi, proses penuntutan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen sama halnya dengan yang lazim dilakukan dalam perkara pidana biasa. Yang berbeda adalah pada proses penyidikan dimana Penyidik Pegawai Negeri Sipil sangat penting karena dianggap memiliki keahlian khusus sehingga harus diberikan wewenang khusus (Pasal 59 ayat (1) dan ayat (2) UUPK).

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memang bukan lembaga peradilan namun merupakan lembaga *quasi rechtpraak*, yang putusannya baru dapat di eksekusi setelah pengadilan negeri mengeluarkan fiat eksekusi.

## **5. Menjatuhkan Sanksi Kepada Pelaku Usaha**

Ada 3 (tiga) jenis sanksi yang dapat diberikan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan UUPK, yaitu sanksi administratif, sanksi perdata, dan sanksi pidana.

### **1) Sanksi Administratif**

Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada BPSK, yaitu berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Penjatuhan sanksi administratif hanya boleh dilakukan oleh BPSK kepada pelaku usaha yang telah melanggar pasal-pasal tertentu dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yaitu Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) serta Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak semua pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang apabila dilanggar oleh pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif.

Sanksi administratif merupakan wewenang yang dimiliki oleh BPSK atas dasar pemberian undang-undang dan bukan merupakan hak konsumen yang setiap saat dapat diminta atau digugat melalui pengaduan atau gugatannya ke BPSK, konsumen

hanya mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi yang nyata yang dialami oleh konsumen itu sendiri.<sup>42</sup>

Adapun jenis-jenis sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK terhadap pelaku usaha, yaitu:<sup>43</sup>

- 1) Paksaan pemerintahan, yaitu tindakan langsung dan nyata dari perangkat tata usaha negara yang berwenang dalam urusan perlindungan konsumen untuk mengakhiri pelanggaran pelaku usaha terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen atas biaya pelaku usaha.
- 2) Penarikan kembali atau pencabutan keputusan atau ketetapan perangkat tata usaha negara yang berwenang dalam urusan perlindungan konsumen, karena:
  - a. Pelaku usaha melanggar batas, syarat, atau peraturan perundang-undangan antara lain tentang izin, subsidi, atau pembayaran, dan/atau
  - b. Pelaku usaha pada waktu pengajuan permohonan antara lain untuk memperoleh izin, subsidi, atau penetapan tentang besarnya pembayaran, telah memberikan data dan informasi yang tidak benar atau tidak lengkap, sehingga apabila data dan informasi tersebut diberikan secara benar dan lengkap, maka akan diterbitkan keputusan atau ketetapan yang berbeda, bahkan dapat berupa penolakan.
- 3) Denda administratif yaitu pembayaran ganti rugi ke kas negara paling banyak Rp200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) oleh pelaku usaha yang melanggar suatu kewajiban pembayaran yang harus dipenuhinya berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Hingga saat ini BPSK Kota Makassar belum pernah menjatuhkan sanksi administratif seperti yang telah diamanatkan oleh undang-undang perlindungan konsumen. Hal ini karena dari sekian banyak kasus yang telah ditangani oleh BPSK Kota

---

<sup>42</sup> *Pedoman Penetapan Sanksi Administratif oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, (Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen, 2003), hlm. 2

<sup>43</sup> *Ibid*, hlm. 6-7

Makassar tidak ada satu pun pelaku usaha yang memenuhi syarat untuk diberikan sanksi administratif.

Penjatuhan sanksi administratif bukan merupakan hak konsumen melainkan hak prerogatif majelis BPSK. Meskipun demikian, majelis BPSK tidak dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha sesuka hatinya karena ada beberapa syarat yang harus dipenuhi. Sanksi administratif hanya dapat dijatuhkan kepada pelaku usaha apabila pelaku usaha tersebut telah memenuhi kualifikasi sebagai berikut:<sup>44</sup>

- 1) Pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam butir a ayat ini kepada konsumen, dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 3) Pelaku usaha periklanan yang tidak bertanggung jawab atas iklan yang diproduksinya dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.
- 4) Pelaku usaha yang tidak menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan/atau tidak memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan atas barang yang diproduksinya dan dimanfaatkan secara berkelanjutan oleh konsumen dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun.
- 5) Pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kelalaian menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan/atau atas kegagalan memenuhi jaminan atau garansi sebagaimana dimaksud dalam butir d ayat ini.

---

<sup>44</sup>*Ibid*, hlm. 7-8

- 6) Pelaku usaha bidang jasa yang tidak memenuhi jaminan dan/atau garansi yang telah disepakati dan/atau diperjanjikan.

Selain itu, sebelum BPSK menentukan dan memutuskan menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha, serta sebelum memutuskan kualifikasi yang tepat dan benar yang harus dipenuhi pelaku usaha untuk sanksi administratif tersebut, maka BPSK terlebih dahulu harus memperhatikan dan mempertimbangkan secara objektif hal-hal sebagai berikut:<sup>45</sup>

- 1) Kepentingan umum yang dirugikan oleh pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen oleh pelaku usaha.
- 2) Keputusan mencegah pengaruh preseden buruk dari suatu keputusan BPSK terhadap timbulnya pelanggaran-pelanggaran lain oleh pelaku usaha.
- 3) Kepentingan pihak ketiga yang secara langsung dirugikan oleh pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen oleh pelaku usaha.
- 4) Kepentingan pelaku usaha yang melakukan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen, jika pelanggaran tersebut dibiarkan berlangsung terus.
- 5) Tingkat kemungkinan pemenuhan sanksi administratif oleh pelaku usaha yang melakukan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.
- 6) Kemampuan pelaku usaha untuk membiayai pelaksanaan sanksi administratif berupa paksaan pemerintahan atau untuk membayar denda administratif.
- 7) Tingkat efektivitas sanksi administratif dibandingkan dengan sanksi pidana.

Berdasarkan ketentuan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa untuk menjatuhkan sanksi administratif, BPSK perlu

---

<sup>45</sup> *Ibid*, hlm. 8-9

memperhatikan hal-hal tersebut sebagai pertimbangan agar tujuan penjatuhan sanksi administratif dapat tercapai.

## **2) Sanksi Perdata**

Selain sanksi administratif, UUPK juga mengatur tentang sanksi perdata yang dapat dijatuhkan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK. Ketentuan mengenai sanksi perdata tersebut diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (1) tersebut, dapat disimpulkan bahwa sanksi perdata yang digunakan untuk pelanggaran di bidang perlindungan konsumen yaitu dalam bentuk ganti rugi. Ganti rugi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha kepada konsumen yang telah dirugikan.

Penuntutan ganti rugi dapat dilakukan oleh konsumen melalui badan peradilan maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Apabila konsumen mengajukan tuntutan ganti rugi ke BPSK maka ganti kerugian yang dapat digugat oleh konsumen maupun yang dapat dikabulkan oleh majelis BPSK hanya ganti kerugian yang nyata yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 12 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan kepada konsumen yang dirugikan atas tindakan pelaku usaha.

Berikut ini merupakan contoh kasus tuntutan ganti rugi konsumen yang pernah diselesaikan oleh BPSK Kota Makassar pada Tahun 2014, sebagai berikut:

Seorang konsumen menandatangani surat perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia. Kapasitas konsumen adalah selaku isteri yang turut bertanda tangan untuk pembelian satu unit mobil oleh suami konsumen (debitor) melalui pembiayaan PT. Astra Sedaya Finance (ACC Finance) selaku pelaku usaha. Saat penandatanganan perjanjian pembiayaan tersebut, konsumen tidak menandatangani aplikasi asuransi dan sama sekali tidak ada penyampaian kepada konsumen jika konsumen ditunjuk sebagai tertanggung dalam asuransi jiwa. Setelah cicilan berjalan selama 28 (dua puluh delapan) kali, suami konsumen (debitor) meninggal dunia, sementara cicilan masih tersisa 20 (dua puluh) kali angsuran. Pada saat ahli waris ingin melakukan pemutihan atas pembayaran cicilan tersebut, pelaku usaha menolak untuk memproses



pemutihan (menghentikan pembayaran cicilan yang masih tersisa) karena polis asuransi tidak dapat diproses. Alasannya karena dalam polis asuransi tercatat atas nama konsumen yang seharusnya atas nama suami konsumen selaku debitor. Karena hal tersebut, konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha sehingga konsumen mengadukan masalah tersebut ke BPSK Kota Makassar dan menuntut agar sisa angsuran yang belum dibayar diputihkan (dihentikan pembayarannya) dan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) diserahkan kepada konsumen.

Dari pengaduan konsumen tersebut maka BPSK Kota Makassar melakukan upaya penyelesaian sengketa dengan metode arbitrase dan menghasilkan putusan yang isinya mengabulkan seluruh tuntutan ganti rugi konsumen kepada pelaku usaha. Pelaku usaha diwajibkan untuk menghentikan tagihan sisa angsuran selama 20 (dua puluh) bulan setelah debitor meninggal dunia dan menyerahkan BPKB mobil tersebut kepada konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa BPSK melalui putusannya dapat memberikan sanksi perdata berupa penetapan ganti rugi yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen sesuai dengan kerugian nyata yang dialami oleh konsumen akibat tindakan pelaku usaha.

### 3) Sanksi Pidana

Selain sanksi administratif dan sanksi perdata, Pasal 62 UUPK memberi kemungkinan digunakannya sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam undang-undang ini. Penjatuhan sanksi pidana kepada pelaku usaha merupakan kewenangan yang hanya dimiliki oleh badan peradilan. Adanya sanksi pidana dalam UUPK merupakan salah satu upaya untuk melindungi dan menjamin hak-hak konsumen. Idealnya hukum pidana baru dapat digunakan apabila instrumen-instrumen hukum lainnya sudah tidak mampu untuk melindungi konsumen (*ultimum remedium*). Namun, UUPK memungkinkan untuk menggunakan hukum pidana bersama-sama dengan instrumen hukum lainnya (*primum remedium*). Hal ini tergambar dalam Pasal 45 ayat (3) UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak bisa menjadi alasan bagi pelaku usaha untuk menghilangkan tanggung jawab pidananya.

Dari ketiga jenis sanksi tersebut, BPSK hanya berwenang untuk menjatuhkan sanksi administratif dan sanksi perdata kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen atau melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. BPSK sama sekali tidak memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi pidana kepada pelaku usaha

karena penyelesaian sengketa oleh BPSK merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sementara penjatuhan sanksi pidana merupakan kewenangan dari badan peradilan. Meskipun demikian, BPSK dapat membantu konsumen untuk membuat rekomendasi pengaduan kepada pihak kepolisian selaku penyidik untuk diusut dan ditindaklanjuti sebagai tindak pidana berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Misalnya, sengketa konsumen terkait masalah pembiayaan, berdasarkan Surat Edaran Kabareskrim Nomor Pol: B/2110/VIII/2009/Bareskrim tentang Prosedur Penanganan Kasus Perlindungan Konsumen bahwa ketika ada laporan yang masuk ke kepolisian, pihak penyidik terlebih dahulu harus menolak untuk memproses laporan tersebut. Selanjutnya penyidik mengarahkan pelapor untuk menyelesaikan permasalahan tersebut di BPSK selaku badan yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen. Kemudian apabila penyelesaian oleh BPSK gagal maka BPSK dapat membuat rekomendasi pengaduan untuk diproses di kepolisian sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

#### **B. Faktor-Faktor Penghambat Peran BPSK Kota Makassar dalam Penanganan Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen**

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya guna meningkatkan upaya perlindungan konsumen, BPSK Kota Makassar tidak lepas dari berbagai

kendala yang menghambat kinerjanya. Kendala tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

## **1. Perencanaan**

Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar, kedudukan BPSK Kota Makassar masih melekat pada Bidang Perlindungan Konsumen dan Kemetrolagian. Hal ini berimplikasi dalam hal perencanaan dan penyusunan program kerja tahunan yang akan dilaksanakan oleh BPSK Kota Makassar. Terkait dengan hal tersebut BPSK Kota Makassar terkendala dalam pengajuan dan penyusunan rencana kerja terutama pada banyaknya jenis rencana kerja yang akan diajukan pada anggaran tahun berikutnya dikarenakan BPSK Kota Makassar masih menyesuaikan dengan program kerja Bidang Perlindungan Konsumen dan Kemetrolagian. Di sisi lain, rencana kerja Bidang Perlindungan Konsumen dan Kemetrolagian masih harus menyesuaikan dengan alokasi anggaran Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar. Hal ini lah yang menjadi penghambat bagi BPSK Kota Makassar dalam penyusunan rencana kerjanya.

## **2. Anggaran**

Sebagai sebuah badan yang dibentuk oleh pemerintah dan memiliki tugas-tugas khusus, BPSK Kota Makassar membutuhkan dukungan anggaran agar tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan maksimal. Dalam Kepres Nomor 90 Tahun 2001 ditetapkan

bahwa anggaran untuk BPSK bersumber dari APBN dan APBD. Hal ini berarti seharusnya ada anggaran khusus untuk pelaksanaan tugas dan fungsi BPSK. Namun, di Kota Makassar sendiri tidak terdapat anggaran yang dikhususkan untuk BPSK. Anggaran yang digunakan oleh BPSK Kota Makassar selama ini mengikut pada anggaran Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar. Hal ini disebabkan BPSK Kota Makassar masih melekat pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar sehingga anggaran yang dimiliki oleh BPSK Kota Makassar tergantung pada anggaran yang diberikan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar. Kondisi ini menyebabkan anggaran untuk pelaksanaan tugas-tugas BPSK Kota Makassar tidak mencukupi sehingga tidak semua pula tugas BPSK dapat terlaksana dengan maksimal. Salah satu contohnya yaitu menyangkut tugasnya dalam mengawasi klausula baku yang selama ini belum dapat terealisasi disebabkan tidak adanya anggaran yang tersedia untuk itu. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sri Rejeki, Kepala Sekretariat BPSK Kota Makassar (*Wawancara Tanggal 14 Januari 2015*), sebagai berikut:

“Tentang pengawasan klausula baku baru akan kami laksanakan tahun ini karena terkendala masalah anggaran. Anggaran untuk itu baru ada tahun ini”.

### **3. Kurangnya sosialisasi**

Perlindungan konsumen merupakan suatu bidang yang belum banyak memperoleh perhatian dari masyarakat maupun pemerintah padahal masalah pelanggaran perlindungan konsumen sangat sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. BPSK sebagai salah satu badan yang juga berperan dalam upaya perlindungan konsumen di Indonesia seharusnya telah banyak diketahui oleh masyarakat. Namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang badan ini sehingga masih banyak konsumen korban yang mengabaikan kerugian yang dialaminya serta hak-haknya yang telah dilanggar oleh pelaku usaha. Sikap konsumen tersebut tidak lain juga disebabkan oleh ketidakinginan konsumen untuk berurusan dengan badan peradilan. Padahal selain melalui pengadilan, konsumen dapat menuntut kerugian yang dialaminya melalui BPSK.

Ketidaktahuan masyarakat terhadap badan ini disebabkan kurangnya sosialisasi oleh BPSK. Sosialisasi merupakan suatu upaya agar masyarakat luas mengetahui segala hal tentang badan ini yang antara lain meliputi tugas-tugas, manfaat, serta fungsinya bagi konsumen yang menghadapi masalah terkait perlindungan konsumen. Sosialisasi yang dilakukan oleh BPSK Kota Makassar selama ini masih belum maksimal. Dalam wawancara yang Penulis lakukan dengan anggota sekretariat BPSK Kota Makassar, Penulis menyimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh BPSK Kota

Makassar selama ini masih sangat kurang. BPSK Kota Makassar hanya melaksanakan dua kali sosialisasi dalam satu tahun. Selain itu, sosialisasi tersebut bukan dikhususkan untuk BPSK melainkan merupakan sosialisasi tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Di samping itu, tempat pelaksanaan sosialisasinya pun kurang tepat karena dilaksanakan di hotel dalam bentuk seminar sehingga tidak semua orang dapat berpartisipasi dalam sosialisasi tersebut karena hanya segelintir orang saja yang diundang sebagai perwakilan dari masyarakat yang mewakili pihak konsumen. Padahal yang menjadi sasaran seharusnya adalah seluruh masyarakat atau paling tidak sebagian besar masyarakat agar tujuan dari pelaksanaan sosialisasi tersebut dapat tercapai.

#### **4. Rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya.**

Telah dikemukakan sebelumnya bahwa dalam dunia usaha atau perdagangan seringkali posisi konsumen lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Selain itu, hal tersebut makin didukung oleh kurangnya pengetahuan konsumen akan hak-haknya. Dalam UUPK telah ditetapkan beberapa hak yang dimiliki oleh konsumen yang tidak boleh diabaikan terutama oleh pelaku usaha. Tindakan pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen juga termasuk pelanggaran dan bahkan dapat termasuk tindak pidana.

Tetapi masih banyak konsumen yang tidak tahu jika hak-haknya telah dilanggar atau diabaikan.

Kurangnya pengetahuan konsumen akan hak-haknya berdampak pada banyaknya jumlah pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak mendapat penanganan. BPSK selaku badan penyelesaian sengketa hanya dapat melakukan upaya penyelesaian perkara antara konsumen dengan pelaku usaha apabila terdapat pengaduan dari konsumen tentang kerugian yang dialaminya. Oleh karena itu, diperlukan peran aktif dari konsumen untuk memasukkan pengaduan ke BPSK. Namun sebelum itu konsumen harus telah menyadari apa saja hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha sehingga membawa kerugian baginya. Selama ini, jika dilihat dari jumlah kasus yang masuk dan diselesaikan oleh BPSK Kota Makassar tiap tahunnya, tampaknya pengaduan konsumen bisa dikatakan masih kurang padahal pelanggaran di bidang perlindungan konsumen sering terjadi.

#### **5. Kurangnya pemahaman dari para pihak yang bersengketa tentang proses penyelesaian sengketa oleh BPSK.**

Yang juga menjadi penghambat dalam proses penyelesaian perkara oleh BPSK Kota Makassar ada kalanya berasal dari pihak yang berperkara (konsumen dan pelaku usaha). Misalnya, kurangnya pemahaman dari konsumen dan pelaku usaha tentang proses penyelesaian perkara oleh BPSK.



Untuk memperlancar penyelesaian perkara oleh BPSK maka dibutuhkan kerjasama yang baik utamanya dari pihak-pihak yang terlibat khususnya konsumen dan pelaku usaha. Hal tersebut dapat terwujud apabila semua pihak memahami perannya masing-masing. Setiap konsumen dan pelaku usaha yang berperkara di BPSK seharusnya telah memahami dengan baik tentang prosedur serta hal-hal yang wajib dipatuhi atau dilaksanakan selama proses penyelesaian perkara berlangsung.

Berdasarkan data yang penulis peroleh, di BPSK Kota Makassar terdapat beberapa pengaduan konsumen yang dinyatakan gugur karena pihak konsumen dinyatakan tidak proaktif atau tidak menindaklanjuti pengaduannya. Ada pula pelaku usaha yang seringkali tidak hadir pada jadwal sidang yang telah ditentukan sehingga sidang ditunda. Selain itu, ada pula beberapa kasus yang tidak menghasilkan penyelesaian disebabkan kedua belah pihak tidak kooperatif dalam proses penyelesaian perkaranya. Kondisi-kondisi tersebut disebabkan oleh konsumen dan pelaku usaha tidak memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur penyelesaian perkara oleh BPSK.

#### **6. Majelis BPSK sibuk dengan pekerjaan lainnya.**

Selama penelitian yang penulis lakukan dari Januari 2015 hingga Februari 2015, BPSK Kota Makassar hanya melaksanakan satu kali sidang dalam seminggu, yaitu pada hari jumat. Akibatnya

terdapat beberapa kasus yang penyelesaian kasus melebihi batas waktu yang telah ditentukan, yaitu lebih dari 21 (dua puluh satu) hari kerja. Padahal seharusnya pelaksanaan sidang disesuaikan dengan banyaknya pengaduan konsumen. Semakin banyak pengaduan konsumen maka seharusnya semakin sering sidang dilaksanakan. Kondisi ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya yang dimiliki oleh BPSK Kota Makassar.

BPSK Kota Makassar memiliki 9 (sembilan) orang anggota yang terdiri dari masing-masing 3 (tiga) orang dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Jumlah ini sebenarnya telah memenuhi aturan yang ditetapkan, yaitu minimal 9 orang dan maksimal 15 orang anggota disesuaikan dengan volume dan beban kerja BPSK. Namun, di BPSK Kota Makassar semua majelis BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sangat jarang terlibat dalam proses persidangan. Hal ini disebabkan oleh karena mereka lebih sibuk dengan pekerjaannya selain sebagai anggota BPSK. Padahal telah ditentukan bahwa pada setiap persidangan, majelis dari unsur pemerintah lah yang menjadi ketua majelisnya. Kondisi ini membuat sumber daya yang dimiliki oleh BPSK Kota Makassar semakin berkurang yang pada akhirnya berdampak buruk pada kinerjanya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan, yaitu:

1. BPSK Kota Makassar memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan perlindungan konsumen khususnya di Kota Makassar. Adapun peranan BPSK Kota Makassar dalam penanganan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen, antara lain meliputi:
  - a. Sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui metode konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.
  - b. Mencegah terjadinya tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
  - c. Membantu pihak kepolisian pada tahap penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
  - d. Putusan BPSK sebagai bukti permulaan yang cukup untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
  - e. Menjatuhkan sanksi kepada pelaku usaha berupa sanksi administratif dan sanksi perdata.
2. Ada 5 (lima) faktor yang menghambat peran BPSK Kota Makassar, yaitu :

- a. Perencanaan.
- b. Anggaran.
- c. Kurangnya sosialisasi.
- d. Rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya
- e. Kurangnya pemahaman dari para pihak yang bersengketa tentang proses penyelesaian sengketa oleh BPSK.
- f. Majelis BPSK sibuk dengan pekerjaan lainnya.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mengajukan saran sebagai solusi, antara lain:

1. BPSK Kota Makassar sebagai suatu badan independen yang dibentuk oleh undang-undang seharusnya memiliki anggaran tersendiri yang dikhususkan sebagai dana operasionalnya. Sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan bahwa anggaran untuk operasional BPSK bersumber dari APBD. Agar BPSK Kota Makassar memiliki anggaran tersendiri maka sebaiknya badan ini berdiri sendiri dan tidak melekat pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar. Dengan demikian, anggaran dari APBD Kota Makassar dapat langsung ditujukan kepada BPSK Kota Makassar dan tidak lagi melalui anggaran Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar.

2. Untuk lebih dikenal oleh masyarakat luas, BPSK Kota Makassar sebaiknya lebih banyak melakukan sosialisasi. Terdapat beragam bentuk sosialisasi yang dapat dilakukan untuk memperkenalkan BPSK Kota Makassar kepada masyarakat luas, misalnya dengan membuat iklan layanan masyarakat di media cetak dan media elektronik atau pun iklan dalam bentuk baliho dan spanduk. Selain itu, untuk lebih memudahkan masyarakat memperoleh informasi tanpa harus datang ke kantor BPSK Kota Makassar maka BPSK Kota Makassar sebaiknya membuat *website* resminya sendiri mengingat penggunaan internet oleh masyarakat semakin meningkat. Peningkatan sosialisasi juga dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang hak-haknya sebagai konsumen sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kepedulian konsumen terhadap perjuangan hak-haknya. Selain itu juga diperlukan pendidikan konsumen sebagai upaya untuk menciptakan konsumen cerdas.
3. Sekretariat BPSK Kota Makassar ketika menerima pengaduan dari konsumen sebaiknya menjelaskan dengan sebaik-baiknya mengenai prosedur serta ketentuan-ketentuan yang wajib diketahui dan dilaksanakan oleh konsumen dan pelaku usaha. Hal ini bertujuan agar setiap konsumen dan pelaku usaha yang berperkara di BPSK dapat lebih memahami proses

penyelesaian perkara di BPSK sehingga mereka bisa kooperatif dalam proses penyelesaian perkaranya. Selain itu, agar hal tersebut dapat terealisasi maka setiap anggota sekretariat BPSK juga harus dibekali dengan pengetahuan yang cukup khususnya seputar bidang perlindungan konsumen.

4. Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan profesionalitas anggota BPSK maka Pemerintah perlu menaikkan gaji/honor setiap anggota BPSK. Di samping itu untuk lebih menjamin hal tersebut maka Pemerintah juga perlu membuat aturan tentang sanksi bagi anggota BPSK yang tidak profesional dalam menjalankan tugasnya sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Adami Chazawi. 2010. *Pelajaran Hukum Pidana, Bagian 1; Stelsel Pidana, Tindak Pidana, Teori-Teori Pemidanaan & Batas Berlakunya Hukum Pidana*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Amir Ilyas. 2012. *Asas-Asas Hukum Pidana, Memahami Tindak Pidana dan Pertanggungjawaban Pidana Sebagai Syarat Pemidanaan*. Yogyakarta: Rangkang Education & Pu-KAP Indonesia.

Chandra M. Hamzah. 2014. *Penjelasan Hukum (Restatement) tentang Bukti Permulaan Yang Cukup*. Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK).

Edi Setiadi dan Rena Yulia. 2009. *Hukum Pidana Ekonomi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

GunawanWidjaja. 2005. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

----- dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.

Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Leden Marpaung. 2012. *Asas-Teori-Praktik Hukum Pidana*. Jakarta: Sinar Grafika.

P. A. F.Lamintang. 1997. *Dasar-dasar Hukum Pidana Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Priyatna Abdurrasyid. 2002. *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Fikahati Aneska.

Susanti Adi Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.

Suyud Margono. 2002. *Cetakan Kedua ADR & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 305/ MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pedoman Penetapan Sanksi Administratif oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

**Internet:**

<http://theindonesianinstitute.com/perlindungan-konsumen-di-indonesia/>  
(diakses Tanggal 15 November 2014, pukul 13.25 WITA)